

DAFTAR PUSTAKA

- Adeyemo, D. A. (2007). Emotional Intelligence and the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employee in Public Parastatals in Oyo State, Nigeria. *Pakistan Journal of Social Sciences*, Vol. 4, No. 2, halaman 324-330.
- Afrizawati, (2012). Analisis Flypaper Effect Pada Belanja Daerah (BD) Kabupaten/Kota Di Sumatra Selatan. *Journal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, Vol.2, No.1.
- Ahmad, N. & Oranye, N. O. (2010). Empowerment, job satisfaction and organizational commitment: a comparative analysis of nurses working in Malaysia and England. *Journal of Nursing Management*, Vol. 18, halaman 582–591.
- Al-Hussami, M. (2008). A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership, and Level of Education. *European Journal of Scientific Research*, Vol. 22, No. 2, halaman 286-295.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2007). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, No.63, halaman 1-18.
- Andini, R. (2006). Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Karyawan Terhadap Turnover Intention: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang, Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Ariani, D. W. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Berlianti, D. O. & Imelda, M. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Jasa Layanan Call Center. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol. 8, No. 3, halaman 225-244.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kountur, R. (2003). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PPM.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Administrasi di Surabaya. Widya Mandala Catholic University, Surabaya, Indonesia.
- Kuuzum, A., Cetin, E.I. & Irmak, S. (2009). Path Analysis of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction In Turkish Hospitality Industry. *Journal of Tourism Review*, Vol. 64, No. 1, halaman 4-16.
- Luqman, O.O., Bolaji, S. dan Abuubakar, M.J. 2012. Job satisfaction and job commitment: A study of quantity surveyors in Nigerian Public Service. *Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 5, halaman 179-192.
- Luthans, F. (2006). *Organization Behavior* (Eighth Edition). New York: The McGraw-Hall Co,INC.
- Luthans, F. (2009). *Perilaku Organisasi* (Edisi Sepuluh). Yogyakarta: Andy Offset.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (alih bahasa). Jakarta: Salemba Empat.
- Nehrir, B., et al (2010). Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. *Iranian Journal of Military Medicine*, Volume 12, Issue 1, halaman 23-26.
- Nursalam. (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasewark, W.R., & Viator, R.E. (2006). Sources of Work-Family Conflict in the Accounting Profession. *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 18. halaman 147-165.
- Puspitawati, N. M. D. (2013). Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Pengaruhnya terhadap Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur. Tesis Program Magister Manajemen. Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia.
- Riduwan & Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi Dua Belas), Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (13th Edition), USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall.
- Saefullah. (2007). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sahertian, P. & Soetjipto, B. E. (2011). Improving Employee's Organizational Commitment, Self-Efficacy, and Organizational Citizenship Behavior Through the Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*, Vol. 17, No 2, halaman 48-60.
- Saleh, M. A. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sikorska-Simmons, E. (2005). Predictors of Organizational Commitment among Staff in Assisted Living. *The Gerontological Society of America*, Vol. 45, No. 2, 196–205.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Soekidjan. (2009). *Manjaemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi Kesepuluh). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwatno & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thio, S. (2001). Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, halaman 61 - 71.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsai, Y. & Wu, S. W. (2011). Using internal marketing to improve organizational commitment and service quality. *Journal of Advanced Nursing*, No. 67, No. 12, halaman 2593–2604.

- Wati, E. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja* (Edisi Ketiga), Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keempat). Jakarta: Raja Grafindo Persada.